

PDCA 模式对医疗投诉率、医疗服务满意度的影响研究

杨哲¹, 党峰*

安康市妇幼保健院 陕西安康

【摘要】目的 研究分析 PDCA 模式对医疗投诉率、医疗服务满意度的影响。**方法** 回顾性分析本妇幼保健院 2020 年 1 月至 2022 年 8 月管理工作情况, 其中 2020 年 1 月至 2020 年 12 月期间开展常规管理(对照阶段), 2021 年 1 月至 2022 年 8 月期间开展 PDCA 模式管理(研究阶段), 分别于这两个阶段各选择 500 例门诊及病例为研究目标, 纳入对照组与研究组, 就两组病例住院及门诊治疗期间医疗投诉率及离院时医疗服务满意度等进行评定对比。**结果** 研究组病例医疗投诉率低于对照组, 诊疗体验、医护专业水平、医护服务态度、安全管理等方面的医疗服务满意度评分均高于对照组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 在医疗机构管理工作中开展 PDCA 模式有助于降低医疗投诉率, 提升医疗服务满意度。

【关键词】 医疗机构管理; PDCA 模式; 医疗投诉率; 医疗服务满意度

Research on the influence of PDCA model on medical complaint rate and medical service satisfaction

Zhe Yang¹, Feng Dang*

Ankang Maternal and Child Health Hospital, Ankang, Shaanxi

【Abstract】 Objectives: To study and analyze the effect of PDCA model on medical complaint rate and medical service satisfaction. **Methods:** A retrospective analysis was conducted on the management of the maternity and Child Health Care Hospital from January 2020 to August 2022. Routine management was carried out from January 2020 to December 2020 (control phase), and PDCA model management was carried out from January 2021 to August 2022 (research phase). A total of 500 outpatients and cases in each stage were selected as the research objectives, and were included in the control group and the study group. The medical complaint rate during hospitalization and outpatient treatment and the satisfaction of medical services when leaving hospital were compared between the two groups. **Results:** The medical complaint rate of the study group was lower than that of the control group, and the medical service satisfaction scores in terms of medical experience, medical professional level, medical service attitude and safety management were higher than those of the control group, and the differences were statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion:** The PDCA model in the management of medical institutions is helpful to reduce the rate of medical complaints and improve the satisfaction of medical services.

【Keywords】 Medical institution management; PDCA mode; Medical complaint rate; Satisfaction with medical services

医务科是医疗机构内的重要职能部门, 主要负责医疗质量管理、医疗政策落实^[1], 因而医务科日常工作落实情况会对医疗机构整体医疗质量产生直接影响, 而医务科管理模式也直接影响着医疗管理质量与医疗安全管理的提升^[2]。近年来我国医疗体系的建设日趋完善, 医疗体制也不断改革, 均对医务科日常工作提出了更高的要求。有效提升医务科管理质量, 保障

医疗机构正常诊疗秩序与规范^[3], 提升患者满意度等是医务科管理工作中始终关注的重点。近年来我院医务科工作人员也在不断探索管理模式的改进与优化, PDCA 模式是一种包含计划 (Plan)、执行 (Do)、检查 (Check)、处理 (Act) 四个阶段的质量管理模式, 在医疗、企业等日常管理工作中中的应用逐步增多^[4-5], 这一管理模式的开展需要严格遵循相应的科学程

*通讯作者: 党峰

序, 将全面质量控制^[6]覆盖至管理工作的各个阶段。我院近年来在医疗管理工作中引入 PDCA 模式, 本研究主要通过相关管理工作的回顾与汇总, 分析 PDCA 模式开展的价值, 具体如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

回顾性分析本妇幼保健院 2020 年 1 月至 2022 年 8 月管理工作情况, 其中 2020 年 1 月至 2020 年 12 月期间开展常规管理 (对照阶段), 2021 年 1 月至 2022 年 8 月期间开展 PDCA 模式管理 (研究阶段), 分别于这两个阶段各选择 500 例门诊及住院病例为研究目标, 纳入对照组与研究组, 两组门诊及住院病例一般资料对比无统计学差异 ($P>0.05$), 见表 1。

1.2 方法

(1) 对照阶段: 开展常规管理, 严格遵循院内相关管理规范与标准开展管理, 定期进行管理工作回顾与阶段性管理情况分析, 明确管理工作中的主要问题与不足, 并进行相应改进。

(2) 研究阶段: 开展 PDCA 模式管理, 具体如下:

①P 阶段: 通过院内既往管理工作的回顾, 分析导致医疗投诉事件、患者满意率低、医疗纠纷、患者投诉具体需求及意见建议等的具体原因。通过文献查阅、卫健委发布最新文件等, 寻找解决与改进策略, 结合既有的管理规范制定新规范与新标准, 并下发至院内各个科室并执行。②D 阶段: 基于院内实际情况制定院内文件规范 10 余份; 组织医务人员参与线上线下相关专业培训 20 余次; 同时在全院范围内组织《医德医风》、《医师法》考试 1 次; 每月院级业务查房 4 次, 梳理风险点优化诊疗服务措施; 妇产、儿科病区每月至少举办 1 次公休座谈会, 科室医护人员、院领导要求全部参与, 面对面了解患者现实的需求; 针对核酸采样类投诉较多, 优化全过程服务流程, 如: 简化缴费程序、新招录增派核酸采样工作人员、优化提示信息等; 严厉奖惩措施, 对受到投诉的科室或者个人, 严格在当月绩效考核中进行兑现并通报。③C 阶段: 检查分为定期检查与不定期抽查, 由医务、控感、

护理、质控联合对各科室进行诊疗活动的检查评估, 明确改进效果及存在的不足。④A 阶段: 依据检查结果, 就新规范与新标准落实情况进行分析, 成功经验进行总结, 将仍然存在的问题或发现的新问题纳入下一个阶段的 PDCA 循环。

1.3 评价指标

(1) 医疗投诉率统计: 就两个阶段的两组病例住院或诊疗期间医疗投诉情况进行统计, 主要包括诊疗结果、方便病人、医患沟通、辅助检查、医疗差错等。

(2) 医疗服务满意度调查: 在两组病例离院前, 均发放医疗服务满意度量表就其对医疗服务的满意度进行调查, 该量表主要从诊疗体验、医护专业水平、医护服务态度、安全管理等方面进行调查, 各方面评分 0~10 分, 分值与满意度呈正相关。为避免调查量表的无效性, 在开展调查前均由责任护士进行调查量表填写规范的说明, 由患者自行填写完毕后责任护士检查填写的完整性, 满意度资料由院绩效考核办提供。

1.4 统计学方法

采用 SPSS23.0 统计学软件处理, 计量资料用 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 比较采用 t 检验, 计数资料用百分比表示, 比较采用 χ^2 检验, $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组门诊及住院病例医疗投诉率对比: 见表 2。

2.2 两组门诊及住院病例医疗服务满意度对比: 见表 3。

表 1 两组门诊及住院病例一般资料对比

组别	体质指数 ($\bar{x} \pm s, \text{kg/m}^2$)	年龄 ($\bar{x} \pm s, \text{岁}$)	就诊科室 (妇科/产科, 例)
研究组 /500	24.28 \pm 3.15	34.29 \pm 5.41	239/261
对照组 /500	23.94 \pm 3.21	34.71 \pm 5.52	242/258
χ^2/t	1.690	1.215	0.036
P	0.091	0.225	0.849

表 2 两组门诊及住院病例医疗投诉率对比 (例%)

组别	诊疗结果	方便病人	医患沟通	辅助检查	医疗差错	总投诉率
研究组/500	1 (0.20)	1 (0.20)	1 (0.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (0.60)
对照组/500	4 (0.80)	3 (0.60)	5 (1.00)	1 (0.20)	1 (0.20)	14 (2.80)
χ^2						7.241
P						0.007

表 3 两组门诊及住院病例医疗服务满意度对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	诊疗体验	医护专业水平	医护服务态度	安全管理
研究组/500	9.12±0.22	9.32±0.19	9.20±0.15	9.40±0.09
对照组/500	8.34±0.30	8.84±0.42	8.52±0.42	9.11±0.17
t	46.883	23.283	34.094	33.712
P	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

3 讨论

PDCA 模式即 PDCA 循环, 是一种由美洲专家沃特·阿曼德·休哈特提出的管理模式, 也称戴明环, 该模式将管理工作分为 P、D、C、A 四阶段, 其中 P 阶段需要进行管理对象的调查, 应用于医疗机构管理中即患者、医护人员的调查, 明确既往管理工作中存在的不足与问题^[7], 在摸清现状的基础上明确质量目标、质量计划等内容, 确立要因并制定相应的计划^[8]。D 阶段即 P 阶段制定计划的实施与执行, C 阶段主要围绕计划执行过程与执行结果, 进行全面的检查评估以明确计划落实的实际效果, 是否达到预期目标。A 阶段即依据检查结果汇总采用相应的措施, 巩固成效并将执行计划标准化, 与此同时这一阶段还需要明确遗留的问题或新出现的问题, 将其纳入下一个 PDCA 循环中予以解决或完善。PDCA 模式的主要特点即“循环”, 循环过程中会不断发现存在的实际问题与不足^[9], 并通过 PDCA 循环予以解决, 从而实现管理质量的持续性提升^[10]。

本研究分析了 PDCA 循环模式的应用效果, 显示研究组门诊及住院病例医疗投诉率低于对照组, 诊疗体验、医护专业水平、医护服务态度、安全管理等方面的医疗服务满意度评分均高于对照组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。张志平^[11]等将 PDCA 循环模式应用于妇幼保健院门诊分诊工作中, 在 P 阶段明确了门诊护理人员专科知识不足、考核制度不完善等不足, 从完善考核制度、制定培训计划、开展理论知识培训等方面予以问题的改善, 在 D 阶段进行相关改善计划的实施, C 阶段中每两周开展一次检查。在开展了一个 PDCA 循环后进行门诊分诊护理质量的评价, 结果显示 PDCA 循环实施后护理人员的安全管理、服务、工作环境等各方面的服务质量均显著提升。赵玲^[12]等探索分析了医院合理用药管理中开展 PDCA 模式的价值, 计划阶段明确影响合理用药的具体原因, 从完善药物领用流程、开展医务人员培训、加强临床用药检查与监管等多方面予以改进, 通过定期的工作检查、

医务人员考核等提升临床用药管理水平。该研究发现, PDCA 模式的实施能够有效提升临床用药合理性与药物用法用量合理性, 保障临床用药的安全性与有效性, PDCA 模式的开展还能够提升用药满意度。

综上所述, PDCA 模式应用于医疗机构管理工作中, 在控制医疗投诉率、提高医疗服务满意度方面的价值突出, 值得开展。

参考文献

- [1] 钱宇,王小合,陈洁,等.杭州市医疗卫生领域社会评价及治理典型经验与启示[J].中国医院管理,2020,40(5):7-10.
- [2] 赵恒,王盼盼,万娟,等.医务科管理下的住院医师规范化培训工作心得[J].中国毕业后医学教育,2019,3(4):352-354.
- [3] 高子文,杨成凤.检验科与临床及医务科“危急值”管理情况调查与解决对策分析[J].108-109.
- [4] 吕艳艳,张虹,吉建.PDCA 循环管理在降低中药房中药饮片用药错误中的应用[J].时珍国医国药,2019,30(7):1747-1750.
- [5] 徐丽珍,杨怡,李秋敏,王丽娜.PDCA 循环质量管理在慢性乙型肝炎患者手术治疗后医疗器械消毒中的应用及对管理质量的影响研 [J/OL]. 传染病信息,2019(5):438-440 [2019-11-25].
- [6] 邹红,沈冬梅,周海红.PDCA 循环管理法在中药饮片处方调剂质量管理中的应用[J].上海医药,2020,41(21):61-62,66.
- [7] 蔡大伟,任爱玲,胡静彬,等.基于 PDCA 循环理论的药材集中采购四权分离模式[J].解放军药学学报,2018,34(3):278-280.
- [8] 钱建春.对门诊中药房应用 PDCA 循环管理法进行管理在减少中药饮片调剂差错中的效果[J].当代医药论丛,2019,17(16):136-137.
- [9] 张伟,夏雪中,卜娅萍,等.FOCUS-PDCA 模式在提升基层医疗机构患者安全管理能力中的应用[J].现代医药卫

生,2020,36(18):2871-2876.

- [10] 吕俏丽,王加充,喻树峰,等.PDCA 模式在医疗纠纷法律风险管理中的应用效果分析[J].江苏卫生事业管理,2021,32(11):1441-1444.
- [11] 张志平,顾莹.PDCA 循环在妇幼保健院门诊分诊中的临床应用[J].2018,29(6):666-668.
- [12] 赵玲,陈玉文.PDCA 模式在医院合理用药管理中的应用研究[J].中国社区医师,2022,38(8):167-169.

收稿日期: 2022 年 9 月 20 日

出刊日期: 2022 年 11 月 30 日

引用本文: 杨哲, 党峰, PDCA 模式对医疗投诉率、医疗服务满意度的影响研究[J]. 国际临床研究杂志, 2022, 6(9): 155-158
DOI: 10.12208/j.ijcr.20220457

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS